

## BEZOEKERSREGLEMENT

De bezoeker die DIVA betreedt wordt geacht het bezoekersreglement te kennen en na te leven.

Elke bezoeker kan een exemplaar van dit reglement raadplegen aan de onthaalbalie van het museum.

### TOEGANG TOT DE MUSEUMSITE

DIVA is voor het publiek geopend van donderdag tot en met dinsdag van 9.30 tot 19 uur, tenzij anders vermeld.

DIVA is gesloten op 1 januari en 25 december. Als 24 december en 31 januari niet op de sluitingsdag vallen zal het museum geopend zijn tot 14 uur.

#### Artikel 1

Het is verboden de museumsite zodanig gemaske(e)rd of gekleed te betreden dat men niet identificeerbaar is.

De toegang tot de site kan geweigerd worden indien de bezoeker klaarblijkelijk onder de invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert.

#### Artikel 2

In DIVA is er sprake van persoonscontrole van de bezoeker en zijn bagage conform de wet op de Private en Bijzondere Veiligheid van 31 oktober 2017. In dit verband kan de bezoeker verzocht worden zijn medewerking te verlenen, indien de bezoeker dit weigert kan de bezoeker de toegang tot DIVA worden ontzegd en heeft die geen recht op restitutie.

### TOEGANG TOT DE TENTOONSTELLINGSRUIMTEN

#### Artikel 3

De tentoonstellingszalen van DIVA zijn voor het publiek geopend van donderdag tot en met dinsdag van 10 tot 18 uur. Om veiligheidsredenen kan de toegang geweigerd worden aan bezoekers die zich aanmelden na 17 uur.

#### Artikel 4

Iedereen die de tentoonstellingsruimten betreedt, dient in het bezit te zijn van een geldig toegangsbewijs en moet dit altijd kunnen voorleggen aan het museum personeel.

Het tijdelijk of onverwacht niet-toegankelijk zijn van sommige tentoonstellingszalen geeft geen recht op terugbetaling of vermindering van de toegangsprijs, tenzij dit uitdrukkelijk vermeld staat aan de onthaalbalie van het museum.

#### Artikel 5

Het gebruik van de onbewaakte vestiaire is gratis. DIVA is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen. Na sluitingstijd worden niet afgehaalde goederen beschouwd als gevonden voorwerpen.

De gevonden voorwerpen worden gedurende drie weken bewaard, de eigenaar kan die tijdens de normale openingsuren van DIVA afhalen. Als de drie weken verstreken zijn, draagt het museum de goederen over aan de lokale politie.

## Artikel 6

Het is verboden de tentoonstellingszalen binnen te gaan met:

- bagage, rugzakken en grote handtassen (30cmx20cm);
- (natte) overjassen;
- wandelstokken waarvan het uiteinde niet beschermd is;
- paraplu's en selfiesticks;
- vervoermiddelen, met uitzondering van rolstoelen en kinderwagens;
- voorwerpen die, door het doel waarvoor ze gebruikt worden of door hun kenmerken, een risico betekenen voor de veiligheid van personen, kunstwerken of gebouwen;
- (huis)dieren, tenzij geleidehonden;
- etenswaren en dranken.

De bovenstaande lijst is een niet-limitatieve lijst. Het bewakingspersoneel of herkenbaar museumpersoneel is bevoegd om te oordelen of een voorwerp kan worden meegenomen tijdens het museumbezoek.

Als een bezoeker zijn/haar niet toegestane voorwerp(en) niet wil opbergen in de onbewaakte vestiaire, dan wordt hem/haar de toegang tot de tentoonstellingszalen geweigerd.

## BEZOEKERSETHIEK

### Artikel 7

1. Gedurende het verblijf op de museumsite wordt van de bezoekers verwacht dat zij een houding aannemen die in overeenstemming is met de openbare orde en de goede zeden en die niet storend is voor de medebezoekers.

De bezoekers moeten de aanwijzingen en instructies van de bevoegde personeelsleden van DIVA direct opvolgen. Het niet-opvolgen kan het onmiddellijke verzoek tot het verlaten van het museum tot gevolg hebben.

2. Kinderen jonger dan 12 jaar moeten vergezeld worden van een volwassene.

Ouders, begeleiders of leraren van kinderen of groepen zijn verantwoordelijk en aanspreekbaar voor het gedrag van de door hen begeleide personen.

### Artikel 8

Bezoekers zijn aansprakelijk voor de schade die zij toebrengen aan (kunst)voorwerpen tijdens hun bezoek. Zij zullen de aangebrachte schade moeten vergoeden.

### Artikel 9

Het is onder andere verboden:

- de tentoongestelde kunstvoorwerpen aan te raken of naar de tentoongestelde objecten te wijzen met een voorwerp, tenzij dit uitdrukkelijk vermeld staat;
- de vitrinekasten aan te raken;
- te rennen, te duwen, te glijden of te klimmen, tegen de muren te leunen en op de zitbanken te liggen of te staan;
- andere bezoekers opzettelijk en langdurig te hinderen en een belemmering te vormen in de doorgangen of uitgangen;
- te roken of verdovende middelen te gebruiken;
- audiospelers of andere bronnen van geluidsoverlast te gebruiken;
- er handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de verantwoordelijken van de site.

Deze lijst is een niet-limitatieve lijst.

## FOTO-, VIDEO- EN FILMOPNAMES

### Artikel 10

Het nemen van foto's is toegestaan, evenwel zonder het gebruik van flits.

In DIVA is het verboden foto-opnames te maken, waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen en statieven, video- en filmopnames te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door de

directie van DIVA. DIVA neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor het verschijnen van foto-, video- en filmmateriaal zonder de daarvoor gekregen toestemming.

#### Artikel 11

Het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan DIVA gefotografeerd of gefilmd wordt. Deze opnames kunnen gebruikt worden in de communicatie van DIVA. De bezoeker wordt gevraagd bezwaar hiertegen onmiddellijk te melden aan DIVA.

#### Artikel 12

Het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan DIVA gevraagd wordt om deel te nemen aan een enquête of onderzoek. Het staat de bezoeker vrij hier al dan niet aan deel te nemen. De resultaten van een enquête of onderzoek worden steeds anoniem verwerkt en zijn enkel voor intern gebruik.

### **VEILIGHEID VAN PERSONEN, DE KUNSTWERKEN EN GEBOUWEN**

#### Artikel 13

In geval van een te grote volkstoeloop, onlusten, calamiteiten of naturomstandigheden die de veiligheid van personen of goederen in gevaar kunnen brengen, kan worden besloten tot een sluiting van het museum of tot wijziging van de openingsuren, zonder recht op vergoeding of terugbetaling van het toegangsbewijs.

#### Artikel 14

Bij elke onrechtmatige of onregelmatige gebeurtenis kunnen de nodige maatregelen genomen worden, in het bijzonder de sluiting van de toegangen en de controle van de uitgangen. Deze maatregel houdt in dat van de bezoekers wordt verwacht dat ze in DIVA blijven tot de bevoegde diensten ter plaatse zijn.

### **BEPALINGEN IN VERBAND MET GROEPSBEZOEKEN**

#### Artikel 15

Groepsbezoeken in DIVA zijn mogelijk en gebeuren onder de begeleiding van een groepsverantwoordelijke, die toeziet op de volledige naleving van het reglement evenals de orde en de discipline in de groep. De verantwoordelijke meldt zich aan het onthaal van DIVA. Een groep mag niet meer dan 15 personen bevatten.

#### Artikel 16

Groepsbezoeken met een gids gebeuren uitsluitend met gidsen die door bemiddeling van DIVA zijn aangeduid. De door DIVA aangeduide gidsen zijn allen erkend door één van de drie regionale toeristische overheden en hebben daarnaast een aanvullende opleiding van DIVA gevolgd.

#### Artikel 17

In het geval van groepsbezoeken zonder gids, hebben groepsverantwoordelijken het recht het woord te voeren en toelichtingen te geven in DIVA onder de voorwaarden dat ze identificeerbaar zijn als groepsverantwoordelijke, dit geldt voor:

- personen die de uitdrukkelijke toestemming van de directie van DIVA kregen en dat ten overstaan van elke controle in DIVA kunnen bewijzen.

### **KLACHTEN EN SUGGESTIES**

#### Artikel 18

De bezoeker heeft onder meer geen verhaal op de volgende klachten en omstandigheden, en zij leiden dan ook nooit tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- het niet-zichtbaar of niet-aanwezig zijn van voorwerpen uit de collectie van DIVA;
- het gedeeltelijk gesloten zijn van het museum, waaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;

- overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of (her)inrichting van één of meerdere zalen;
- overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag en diefstal;
- verlies van goederen;
- overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museum.

Deze lijst is een niet-limitatieve opsomming.

#### Artikel 19

De bezoeker kan klachten schriftelijk indienen binnen de zes weken na het bezoek aan DIVA, klachten na die termijn worden niet behandeld.

DIVA onderzoekt de klacht en beantwoordt die schriftelijk binnen de 30 dagen na ontvangst. Is het onderzoek dan nog niet afgelopen, dan wordt dat aan de klager meegedeeld, samen met de vermoedelijke datum van antwoord.

#### Artikel 20

De bezoeker kan suggesties schriftelijk indienen of digitaal op [info@divaantwerp.be](mailto:info@divaantwerp.be) .

### SANCTIES

#### Artikel 21

De weigering zich te schikken naar de bepalingen van dit bezoekersreglement heeft het onmiddellijke verzoek tot het verlaten van DIVA tot gevolg. Als de bezoeker hieraan geen gehoor geeft, verwittigt het personeel de politie.

#### Artikel 22

Op dit reglement is het Belgisch recht van toepassing.

#### Artikel 23

Alle geschillen die hieruit voortvloeien, worden uitsluitend ter beslechting voorgelegd aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.